

**PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2004**  
**SUPERINTENDENCIA BANCARIA DE COLOMBIA**

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍMITE	INDICADORES	RESPONSABLES
Democratización y control social de la administración pública	<b>1. Implementar de manera efectiva los mecanismos legales de participación en la toma de decisiones públicas.</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colocar en la página Web para la consulta y comentarios del público, los proyectos de normatividad.</li> </ul>	<p>Mínimo el 90% de las Circulares Externas expedidas y que impliquen cambios normativos profundos, se deben haber consultado previamente con el público.</p>	Dic. 2004	<p>Normas consultadas Vs Normas expedidas</p>	Dirección de Regulación
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar una guía sencilla que explique cuales son los derechos de los usuarios que la Superbancaria protege. Publicarla en la página web.</li> </ul>	<p>Brindar claridad y orientación a los usuarios para que recurran correctamente a los servicios que presta la Superintendencia</p>	Dic. 2004	<p>La publicación de la guía</p>	<p>Despacho S.B. Dir. Jurídica y Of. Comunicaciones</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar por intermedio de Minhacienda con las demás entidades del sector, la aplicación de estrategias comunes sobre los programas de participación ciudadana.</li> </ul>	<p>Aprovechar las mejores prácticas del sector y generar nuevos mecanismos de participación ciudadana</p>	Agosto 2004	<p>Estrategias aplicadas</p>	<p>Secretaría General (Centro de Atención al Usuario)</p>

**PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2004  
SUPERINTENDENCIA BANCARIA DE COLOMBIA**

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍMITE	INDICADORES	RESPONSABLES
	<p><b>2. Articular las quejas, reclamos y solicitudes de los ciudadanos con las políticas de cada entidad y sector.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar y colocar buzón de quejas y sugerencias para la Superintendencia, en el edificio y en la web</li> <li>Establecer sistemas de registro y seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos (conducentes) presentados por los usuarios o ciudadanos, sobre los servicios ofrecidos por la Superintendencia, con el fin de garantizar respuestas efectivas a los mismos.</li> <li>Dotar al Centro de Atención al Usuario de un catálogo virtual de productos y servicios de la Superintendencia (Inventario de Productos y Servicios a partir de la página web de la SBC),</li> </ul>	<p>Facilitarle a los usuarios unos canales de comunicación para sus quejas o sugerencias para la entidad</p> <p>Mejorar la atención que le prestan al ciudadano, implementando un sistema de retroalimentación entre la entidad y el ciudadano evaluando la calidad del servicio que se presta</p> <p>Hacer más ágil y eficaz la atención al usuario</p>	<p>Agosto 2004</p> <p>Agosto 2004</p> <p>Nov 2004</p>	<p>Instalación física de las urnas</p> <p>Respuestas y/o soluciones a las quejas, reclamos, derechos de petición y tutelas contra la Superintendencia. Vs solicitudes conducentes</p> <p>El catálogo</p>	<p>Secretaría General (Centro de Atención al Usuario)</p> <p>Secretaría General (Centro de Atención al Usuario)</p> <p>Secretaría General (Centro de Atención al Usuario) Grupo de Comunicaciones y publicidad</p>

**PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2004**  
**SUPERINTENDENCIA BANCARIA DE COLOMBIA**

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍMITE	INDICADORES	RESPONSABLES
	<p><b>3. Facilitar el control social y la función veedora de la ciudadanía:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Actualizar el procedimiento del Derecho de Petición, contenido en la Circular Básica Administrativa de la Superintendencia.</li><li>• Definir los contenidos y la mecánica para las audiencias públicas de rendición de cuentas</li></ul>	<p>Mantener y mejorar permanentemente la eficacia en las respuestas a los Derechos de Petición.</p> <p>Realizar una audiencia pública de rendición de cuentas en el año</p>	<p>Dic 2004</p> <p>Dic 2004</p>	<p>Procedimiento actualizado en la Circular Básica Administrativa (CBA)</p> <p>Realización de al menos 1 audiencia pública en el año.</p>	<p>Secretaría General</p> <p>Of. Control Interno Dir. Supervisión Dir. Regulación y Dirección de Informática y Planeación</p>

**PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2004**  
**SUPERINTENDENCIA BANCARIA DE COLOMBIA**

<b>POLÍTICA</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>METAS</b>	<b>FECHA LÍMITE</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESPONSABLES</b>
Descentraliza- ción administrativa.	En el evento de que se presenten temas o proyectos que a juicio de la Superintendencia, se puedan desarrollar bajo la coordinación del Ministerio y en cooperación de las entidades del sector, proponer la realización de los mismos.	Crear espacios de cooperación entre las entidades del Sector para compartir información y conocimientos.		Propuestas realizadas en los temas de: 1-Sugerencias normativas 2- Intercambios de información, 3- Nivel de Cumplimiento de la Agenda de Conectividad 4- Capacitación.	Despacho S.B. y Dirección de Informática y Planeación

**PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2004  
SUPERINTENDENCIA BANCARIA DE COLOMBIA**

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍMITE	INDICADORES	RESPONSABLES
Gestión y Desarrollo del Talento Humano Estatal	<b>1.- Vinculación.</b>  Reclutar a través de procesos de selección a los candidatos más idóneos para ocupar las vacantes que se presenten en la Superintendencia Bancaria en empleos de libre nombramiento y remoción.  Los cargos de carrera administrativa sólo podrán ser ocupados por personal debidamente preseleccionado, en razón a las limitaciones legales que existen para adelantar procesos de selección para empleos de carrera.	Los procesos de selección estarán orientados a la búsqueda, identificación, vinculación y ubicación de los candidatos más idóneos, desde el punto de vista humano, social y técnico, para proveer los cargos vacantes.	Dic- 31-2004	N° cargos de LNYR vacantes provistos/N° cargos provistos a través de proceso de selección  N° cargos de carrera vacantes provistos/N° cargos provistos a través de proceso de preselección	Subdirección de Recursos Humanos
	<b>2.- Permanencia</b>  <b>2.1 Procesos De Inducción y Reinducción</b>  Efectuar en forma inmediata a la vinculación de nuevos servidores a la entidad el respectivo proceso de inducción	Todos los nuevos funcionarios vinculados a la Superintendencia Bancaria recibirán el proceso de inducción en forma inmediata.	Dic- 31-2004	N° funcionarios vinculados / N° funcionarios con proceso de inducción  N° participantes en proceso de reinducción / N° funcionarios	Grupo Desarrollo y Aprendizaje Organizacional
	Realizar durante el 2004 los siguientes procesos de reinducción:	Realizar durante el 2004 los siguientes procesos de reinducción:	Mar- 31- 2004		Grupo Desarrollo y Aprendizaje Organizacional
	Impartir a todos los funcionarios de la SBC procesos de reinducción.	Principales ajustes introducidos por la Ley 795 de 2003 a la regulación financiera. Se realizará en 9 sesiones.  Procedimiento administrativo sancionatorio. Se realizará en 8 sesiones.	Abr- 30- 2004	N° participantes en proceso de reinducción / N° funcionarios responsables por proceso administrativo sancionatorio	Grupo Desarrollo y Aprendizaje Organizacional
		Nuevos institutos de salvamento y	May- 30- 2004	N° participantes en proceso de	Grupo Desarrollo y

# PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2004

## SUPERINTENDENCIA BANCARIA DE COLOMBIA

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍMITE	INDICADORES	RESPONSABLES
	<b>2.2 Formación y Capacitación de los servidores</b>  Dar cumplimiento al Plan de Capacitación establecido para la SBC.	causales de toma de posesión. Se realizará en 8 sesiones.	Ago – 30- 2004	reinducción / N° funcionarios responsables por institutos de salvamento	Aprendizaje Organizacional
		Reinducción sobre Valores. Se realizará en 11 sesiones.		N° participantes en proceso de reinducción / N° funcionarios convocados	Grupo Desarrollo y Aprendizaje Organizacional
		Realizar los eventos de capacitación establecidos en el Plan Anual de acuerdo con la programación.	Dic – 31 – 2004	N° eventos realizados / N° eventos programados	Grupo Desarrollo y Aprendizaje Organizacional
			Dic – 31 – 2004	N° funcionarios capacitados / N° funcionarios	Grupo Desarrollo y Aprendizaje Organizacional
		Capacitar al mayor número de funcionarios de la SBC.			
	<b>2.3 Evaluación del Desempeño</b>				

**PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2004  
SUPERINTENDENCIA BANCARIA DE COLOMBIA**

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍMITE	INDICADORES	RESPONSABLES
	<p>Evaluar dentro de los plazos legales a los funcionarios de carrera administrativa.</p> <p><b>2.4 Sistema de Estímulos</b></p> <p><b>2.4.1 Bienestar Laboral</b></p> <p>Adelantar los programas de prevención establecidos en el Plan de Bienestar</p> <p>Adelantar campañas de salud establecidas en el Plan de Bienestar</p> <p>Dar cumplimiento a las actividades programadas dentro del Plan de Emergencias</p> <p>Desarrollo de actividades tradicionales y de esparcimiento</p>	<p>Cumplir con los plazos establecidos para la evaluación del desempeño de los funcionarios de carrera administrativa</p> <p>Prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con la instalaciones, maquinaria, equipo, vehículos e insumos durante el proceso productivo de la Entidad.</p> <p>Fomentar el cuidado de la salud y estilos de vida saludables entre los funcionarios de la Entidad</p> <p>Establecer procedimientos y herramientas que permitan a los funcionarios responder ante una emergencia</p> <p>Promover la integración de los funcionarios</p>	<p>Mar – 15 2004</p> <p>Dic – 31 – 2004</p> <p>Dic – 31 – 2004</p> <p>Dic – 31 – 2004</p> <p>Dic – 31 – 2004</p> <p>Dic – 31 – 2004</p>	<p>N° funcionarios de carrera susceptibles de evaluación / N° funcionarios evaluados dentro del término legal</p> <p>N° programas prevención ejecutados / N° programas prevención programados</p> <p>N° campañas salud ejecutadas / N° campañas salud programadas</p> <p>N° actividades desarrolladas / N° actividades programadas</p> <p>N° actividades desarrolladas / N° actividades programadas</p> <p>N° actividades desarrolladas / N° actividades programadas</p> <p>N° funcionarios premiados / N° funcionarios con evaluación excelente</p>	<p>Grupo Administración de Personal</p> <p>Grupo Desarrollo Humano</p> <p>Grupo Desarrollo Humano</p> <p>Grupo Desarrollo Humano</p> <p>Grupo Desarrollo Humano</p> <p>Grupo Desarrollo Humano</p>

**PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2004  
SUPERINTENDENCIA BANCARIA DE COLOMBIA**

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍMITE	INDICADORES	RESPONSABLES
	<p>Dar cumplimiento al programa de valores</p> <p><b>2.4.2 Incentivos</b></p> <p>Dar cumplimiento al Plan de Incentivos establecido para el 2004</p>	<p>Promover la interiorización de los valores entre los funcionarios</p> <p>Premiar a los servidores cuyo desempeño sea evaluado objetivamente como excelente.</p>	<p>Nov 30 - 2004</p> <p>Oct – 31 – 2004</p>	<p>Plan de incentivos año 2005</p>	<p>Subdirección de Recursos Humanos</p> <p>Subdirección de Recursos Humanos</p>
	<p>Establecer el Plan de Incentivos para el 2005</p>	<p>Establecer incentivos para que los funcionarios propendan por lograr desempeño en niveles de excelencia</p>			



**PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2004**  
**SUPERINTENDENCIA BANCARIA DE COLOMBIA**

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍMITE	INDICADORES	RESPONSABLES
	<b>3.- Desvinculación Laboral Asistida</b>  Adelantar programas destinados a dar asistencia oportuna a los servidores para su desvinculación  Dar cumplimiento a lo previsto en el Programa de Renovación de la Administración Pública para el retiro de los funcionarios con derecho a pensión	Acompañamiento permanente a los funcionarios durante su proceso de desvinculación de la Entidad.  Desvinculación de los funcionarios que hayan causado el derecho a pensión y sean incluidos en nómina de pensionados	Dic – 31- 2004  Dic – 31 – 2004	N° actividades desarrolladas / N° actividades programadas  N° funcionarios incluidos en nómina pensionados / N° funcionarios desvinculados	Subdirección de Recursos Humanos  Subdirección de Recursos Humanos
Moralización y transparencia en la administración pública.	<b>1. Mantenimiento de la información publicada en Gobierno en Línea:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir el proyecto de fortalecimiento tecnológico de la entidad, de tal manera que a través de un modelo conceptual acompañado por la adquisición de software y hardware se mejore la operación a través del portal de la entidad, en pro del usuario externo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptar el proyecto de inversión de tecnologías de la información, a las nuevas necesidades institucionales.</li> </ul>	Dic 2004	Proyecto de inversión reformulado	Dir. de Informática y Planeación
	<b>2. Sostenibilidad del código de valores.</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de campañas de difusión de los valores establecidos en cada entidad utilizando medios escritos y virtuales y el reforzamiento de conductas adecuadas.</li> </ul>	Fortalecer los valores éticos en los servidores públicos.	Dic-2004	Campañas realizadas / Campañas programadas	Subdirección de Recursos Humanos

**PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2004**  
**SUPERINTENDENCIA BANCARIA DE COLOMBIA**

<b>POLÍTICA</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>METAS</b>	<b>FECHA LÍMITE</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESPONSABLES</b>
	3. Convocar a las Veedurías Ciudadanas a todos los procesos de contratación que adelante la Superintendencia	Hacer efectiva la participación ciudadana y reafirmar la transparencia en los procesos de contratación.	Dic 2004	Invitaciones a las Veedurías Vs. Procesos de contratación iniciados en el año	Secretaría General
Rediseños organizacionales	1. Proyectar a la Superintendencia hacia un enfoque basado en procesos.	Identificar ( como misionales o de apoyo) y clasificar (en macroprocesos, procesos y subprocesos), los procesos que ejecuta la Superintendencia, dentro de su operación normal.	Dic 2004	Identificación y clasificación debidamente documentada.	Dirección de Informática y Planeación
		Establecimiento de las relaciones e interrelaciones de los macroprocesos, procesos y subprocesos de la entidad, para definir la Cadena de Valor de la Superintendencia.	Dic 2004	Cadena de Valor definida.	Dirección de Informática y Planeación
		Definición del esquema de caracterización y comenzar su aplicación a los procesos y subprocesos que se vayan levantando o actualizando	Dic 2004	Esquema de caracterización	Dirección de Informática y Planeación
	2. Mejoramiento continuo en el trámite de quejas contra las entidades vigiladas.	Incrementar la eficiencia en el desarrollo de este trámite.	Dic 2004	Trámites de quejas con respuesta final Vs. Quejas recibidas.	Subdirección de Protección y Servicio al Cliente
	3. Desarrollar el proceso de contratación para la solución de almacenamiento masivo de imágenes. Continuar la digitación de las series históricas de Nómina	Depuración, clasificación y aplicación de la tabla de retención documental.	Dic 2004	Tener la solución en producción	Dirección de Informática y Planeación Secretaría General
		Digitalización del archivo central de la entidad	Dic 2004	Adelantar el proceso contractual para la digitalización del archivo central de la entidad	Dirección de Informática y Planeación Secretaría General